

# LE DESIGN THINKING ET LA NOUVELLE APPROCHE D'UNE OFFRE ORIENTÉE CLIENTS

## 08 et 09 septembre 2022

### PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits, événements / Référent qualité.  
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

### MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**  
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.  
Selon planning inter-entreprises.

### PRÉ-REQUIS :

Aucun.

### LIEU :

Distanciel.

### DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.  
08 et 09 septembre 2022.  
Horaires à définir.

### ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).  
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

### TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

### CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@frt.re](mailto:p.roger@frt.re)

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Utiliser le design thinking pour le montage de produits, services et événements orientés clients.

### PROGRAMME :

Présentation des objectifs et de la méthode du Design Thinking

- Objectif d'innovation : bases et méthodes d'innovation dont la stratégie Océan Bleu.
- Identifier et travailler ses personas (exemples).
- Utiliser une méthode ludique et participative (exemples).

### Atelier-action

- Atelier en sous-groupes « atelier design de services pour une cible client stratégique ».
- Présentation des produits (touristiques ou événementiels) désignés.

Le clientelling : objectif, méthodes et exemples d'utilisation

- Échanges avec les stagiaires sur des pistes innovantes de clientelling.

### MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Guy Castagné - AKINA STRATÉGIES  
Projection PowerPoint soignée et attractive.  
Logiciel de visioconférence.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Analyse d'exemples illustratifs.  
Ateliers et exercices d'application.  
Réponse aux questions, interactivité stagiaires/formateur privilégiée.  
L'ensemble de ces différentes techniques feront l'objet d'exercices de mise en situation progressifs, afin de pratiquer les stagiaires et d'identifier, à partir d'une grille d'analyse leurs points forts et les points à travailler pour tendre vers l'accueil par excellence - APEX.  
Suivi des participants à leur demande en post formation (inclus dans les honoraires).

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Évaluation du niveau d'entrée.  
Plan de progrès individuel sur les techniques à travailler en situation.  
Bilan pédagogique, évaluation « à chaud » de la formation (Quizz des acquis).  
Questionnaire en ligne adressé dans les 72 heures.  
Identification des besoins en post formation.